PROGRAMME

Innovation par le design : Mode d’emploi

L’expérience utilisateur au cœur du projet de territoire



// Document du 10 juillet 2015

Boris Perrin

Aradel est soutenue par :











3, rue Javelin Pagnon 42000 Saint-Etienne

14 rue Passet - 69007 LYON - Tél. 04 37 28 64 64 - Fax 04 37 65 03 55 - aradel@aradel.asso.fr - www.aradel.asso.fr
Association loi 1901 - N° Siret : 380 351 403 00049 - Code APE : 913 E





Sommaire





Parcours de formation

Les politiques publiques de demain inscrivent les villes et territoires dans des approches ouvertes, agiles, intelligentes…durant deux jours, vivrez au rythme du design : appréhendez les méthodes et outils de l'observation par les usages, co-créez autour des thématiques du « numérique », de la « Mobilité » et de l'Espace Public.

Aradel vous propose un parcours de formation centré sur la prise en compte des usages et des usagers dans la conduite des projets territoriaux. Développée avec la Cité du Design, cette formation vous offre la possibilité de vous inscrire à deux niveaux :

- Un premier module : 2 jours de formation à Saint-Etienne, afin de comprendre et d'initier une démarche d'innovation collective par les usages, via un projet de territoire « fictif », déployé en conditions réelles,
- Une deuxième étape : un accompagnement individuel à la conception d'un produit/service sur votre territoire en réponse à une problématique concrète, avec une capitalisation collective.

Niveau 1 : FORMATION LES 16 et 17 SEPTEMBRE 2015, ST-ETIENNE

Objectifs

- Appréhender les clés de la créativité via l'expérience utilisateur,
- Savoir initier, puis piloter une démarche d'innovation par les usages en s'appuyant sur l'expérience collective,
- Passer d'une démarche d'observation sur un territoire, à la formalisation d'un nouveau produit ou service.

Public concerné

- Tous les développeurs territoriaux.

Programme

Introduction : le design et formalisation d'une problématique territoriale

- Le design c'est quoi ?



- Séance de créativité collective.
  - → Préciser le cadre d'une problématique territoriale,
  - → Concevoir un concept autour d'un produit ou d'un service innovant à développer.

En séance de créativité collective

Préparer un entretien et interviews d'usagers

- Briefing à l'entretien et à l'observation des usagers,
- Aller à la rencontre des utilisateurs pour des interviews et observations ciblés :
  - → Entrer en relation avec les acteurs, développer une situation d'empathie, recueillir les signaux faibles.

Les participants partent à la rencontre d'usagers, in situ,

dans le quartier du lieu de formation

Analyser les observations

- Travail d'analyse : retour et restitution des entretiens aux membres du groupe,
- Remise en perspective de la problématique de départ, définition d'axe(s) d'intervention(s) novateur(s).

Analyse en groupes de travail

Vers la réalisation du prototypage d'un projet

- Réalisation d'une maquette de livrable pour la construction d'un produit/service innovant.
  - → Définir un ou des scénarii,
  - → Etablir les processus du projet,
  - → Prototypage du produit/service.

Les participants formalisent le projet

Acqusitions

- Présentation / distributon d'un carnet méthodologique, développé par la Cité du Design,
- Présentation du module opérationnel à suivre.



A la suite de ces 2 jours de formation, Aradel lancera un appel à candidatures pour les territoires qui souhaitent bénéficier de la phase d'accompagnement autour de leur propre projet. Au maximum, 3 candidatures seront retenues pour cette deuxième phase.

Niveau 2 : ACCOMPAGNEMENT DE VOTRE PROJET, Second semestre 2015

Objectifs

- Impulser une méthodologie d'innovation ouverte auprès de ses interlocuteurs internes et externes,
- S'approprier les outils du design pour résoudre des problématiques de son territoire,
- Construire un scénario innovant et opérationnel, directement applicable à l'issue du processus.

Public concerné

- Développeurs territoriaux qui ont identifié une problématique sur leur territoire et qui souhaitent structurer un service ou un produit, en prenant en compte les besoins de leur écosystème.

Conditions

- Le participant qui souhaite s'inscrire devra répondre à un appel à candidatures (envoyé par Aradel) pour expliciter la problématique qu'il désire traiter,
- 3 territoires au maximum seront retenus par un jury de selection régional,
- Pour les territoires retenus, l'accompagnement sera composé de plusieurs rendez-vous individuels et d'un temps collectif de capitalisation (description ci-dessous),
- Pour chaque candidature, l'écosystème du territoire devra être représenté, avec la composition d'une équipe jusqu'à 5 participants.



Programme

Le candidat devra remplir son dossier faisant suite à l'appel à candidatures (lancé ultérieurement par Aradel)

Présentation de votre problématique devant le jury de selection régional

- Après-midi à prévoir à Saint-Etienne, Cité du Design,
- Sélection de 3 territoires maximum,
- Définition du calendrier avec les territoires retenus.

Temps 1 : Cadrage et définition de la problématique de votre territoire

- Accompagnement individuel : ½ journée avec la Cité du Design et un designer, sur votre territoire, courant du deuxième semestre 2015.
  - → Qualification, cadrage et partage de votre problématique,
  - → Définition et identification des publics à rencontrer.

Temps 2 : Formation et guide d'entretien

- Accompagnement individuel : ½ journée avec la Cité du Design.
  - → Formation avec vos 5 participants engagés à la technique d'interview et à l'observation des usagers pour être autonome,
  - → Savoir utiliser un « Reporter Book » comme élément support.

Entre le temps 2 et le temps 3, les participants engagés vont à la rencontre des usagers et font un travail d'analyse.

Temps 3 : Restitution des observations

- Accompagnement individuel : 1 journée avec la Cité du Design et un designer.
  - → Restitution des observations,
  - → Mise en forme du livrable autour du scénario retenu.

Temps 4 : Présentation du livrable de votre service ou produit innovant

- En collectif, avec l'ensemble des territoires participants : ½ journée.
  - → Présentation de votre livrable avec les pistes d'actions,
  - → Capitalisation entre participants.







Les participants qui suivront le premier module (formation des 16 et 17 septembre) et la deuxième étape sous forme d'accompagnement par territoire, bénéficieront d'un tarif réduit pour cette dernière.



ANNEXE

Démarche d'innovation par le Design : de quoi parle-t-on ?



14 rue Passet - 69007 LYON - Tél. 04 37 28 64 64 - Fax 04 37 65 03 55 - aradel@aradel.asso.fr - www.aradel.asso.fr
Association loi 1901 - N° Siret : 380 351 403 00049 - Code APE : 913 E



ANNEXE

En quelques mots …

La formation vous permettra de découvrir et utiliser quelques outils du design et de l'innovation par les usages et enfin d'appliquer ces méthodes sur vos problématiques de territoire.

Vous en apprendrez plus sur le design : le design n'est pas qu'une question d'esthétique !

Vous découvrirez de nouveaux outils d'idéation: le Poker Design. Se démarquant des méthodes classiques de brainstorming classiques, le Poker Design vous permettra en un laps de temps court d'inventer et décrire le service du futur à partir d'éléments tirés au hasard.

Vous découvrirez de nouveaux outils d'exploration: l'interview d'utilisateurs. Après avoir été soigneusement briefés, vous irez sur le terrain à la rencontre d'usagers préalablement sélectionnés. Loin des interviews formelles, vous allez pleinement vivre l'expérience utilisateur en étant préparé à dénicher les 'pépites d'innovation' qui seront décisives sur les phases ultérieures du projet.

Enfin, au-delà de la formation classique à un outil, une méthodologie, nous vous accompagnerons dans l'expérimentation de ces derniers sur vos problématiques de territoire.

Un exemple d'application …

Un exemple d'application d'un outil d'innovation par les usages : LUPI Grand Roannais

Dans la mise en place d'une démarche de tri sélectif dans le Grand Roannais, la ville a mis en place un système de PAV (Point d'Apport Volontaire). Le financement de ce dispositif par le biais du Grenelle de l'Environnement impose un objectif de 45% d'utilisation qui n'a pas été atteint par l'agglomération. Comment un outil d'innovation par les usages, le Laboratoire des Usages et des Pratiques Innovantes, peut proposer de nouveaux scénarios d'utilisation de ces PAV ?

Après une première réunion de cadrage de la problématique, une liste d'utilisateurs à rencontrer est établie par l'équipe projet composée des directeurs techniques et techniciens de l'agglomération :

- Les opérateurs de la collecte,
- La communauté d'agglomération du Creusot,
- Pro-tri,
- Anti-tri,
- Concierges,
- Etc.

Au terme des interviews terrain et de la séance de restitution, plusieurs axes de développement surgissent:



- Dispositifs d'information et de communication innovants : Le système d'information sur site doit permettre les interactions



→ Des « réunions tupperware » à l'échelle d'un immeuble.

→ *Faire de l'habitant un acteur : personnes relais, ambassadeurs, etc.*

→ *Ouvrir les données liées à la gestion des déchets et stimuler l'innovation ?*

- Amélioration des PAV : l'ergonomie des PAV, benne, gestes et objets associés.



→ Améliorer la gestuelle et la posture.

→ Faciliter le stationnement.

→ Se laver les mains après le dépôt ?

- Nouveaux services et systèmes : En interne, parler de politique de structuration globale du tri des déchets plus que de politique d'investissement PAV





- Affiner la connaissance du territoire
- Rhétorique : de « taxe de traitement des déchets » à « taxe d'enlèvement des déchets »
- Un kit marketé, un service global à décliner, création d'une marque.

Et pourquoi pas vous ?